

Il bilancio sociale

Anno 2019-2020

**Le Terme di Comano,
il dono agli abitanti
dei cinque comuni**



**TERME DI
COMANO**

A cura dell'Azienda Consorziale Terme di Comano:
Elena Andreolli, Gianluca Ziggiotti, Giorgio Onorati,
Carla De Luca, Valentina Caresani.

Hanno collaborato: **Mauro Francescotti, Daniel Rigotti, Fabio Bonetti.**
Grafica e impaginazione: **Lara Lamonaca**



Il bilancio sociale

Introduzione

Le informazioni e i dati presentati in questo bilancio sociale aiutano a dare concretezza all'enorme forza che l'Azienda imprime sul territorio, sostenendone l'economia e lo sviluppo sociale

Cos'è un bilancio sociale?

Il bilancio sociale è un documento volontario che si affianca al bilancio d'esercizio di un'organizzazione con l'obiettivo di fornire un **quadro chiaro e trasparente della sua attività**.

Attraverso questo strumento è possibile rendicontare le strategie, i comportamenti e **il rapporto dell'azienda con tutti i suoi stakeholder** (clienti, fornitori, finanziatori, collaboratori, territorio, cittadini e gruppi di interesse locali), presentare i dati più rilevanti relativi all'impatto dell'organizzazione sul territorio e i risultati generati e ottenuti da un punto di vista **ambientale, economico e sociale**.

Considerando la finalità costitutiva verso la popolazione delle Giudicarie Esteriori, il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto quanto mai opportuno osservare l'Azienda da una prospettiva diversa e, quindi valutare e mettere in luce i risultati che vanno oltre quelli economico-finanziari. Questo documento fornisce una chiara visione di come oggi le Terme di Comano interpretano l'essere dono per i cittadini dei cinque Comuni delle Giudicarie Esteriori, istituito dal lascito testamentario del 1826 di Giovanni Battista Mattei.

Il presente bilancio sociale è stato realizzato seguendo lo standard internazionale GRI.

Premessa

Intervista al Presidente dell'Assemblea, Alberto Iori



Presidente Iori, se potesse scattare un'istantanea che sintetizzasse il mandato 2016-2020 e la visione della proprietà, che tipo di immagine sarebbe?

Si tratterebbe sicuramente di un'immagine a fuoco, perché le idee che ci hanno guidato sono state individuate con chiarezza fin dall'inizio: **stabilità dell'organizzazione e innovazione di prodotto**, che poi sono una la diretta conseguenza dell'altra. Questo per fare in modo di concretizzare i tanti e importanti investimenti sulle strutture e garantire un futuro all'Azienda in un mercato che corre a forte velocità e che è in continuo cambiamento. All'evoluzione bisogna giocoforza saper rispondere con l'evoluzione.

“Il cambiamento non è mai doloroso, solo la resistenza al cambiamento lo è”. Partiamo da questa massima di Buddha e arriviamo al punto. Cosa è

cambiato in questi cinque anni e quali sono state le esigenze che hanno portato l'Azienda Consorziale Terme di Comano a modificare la sua organizzazione?

Il cambiamento ha riguardato innanzitutto lo Statuto, che è stato snellito. Il Consiglio di Amministrazione, che a nostro modo di vedere dovrebbe essere un organo più operativo che tecnico-politico, in questo mandato è stato composto da un massimo di tre **persone con competenze e capacità manageriali**. A questo abbiamo aggiunto la figura del Consigliere Delegato a cui abbiamo affidato responsabilità e obiettivi importanti che riguardano l'innovazione di prodotto, la ricerca e la comunicazione. Non meno importante è stato il cambio a livello giuridico: **da agosto 2019 l'Azienda è divenuta un Ente pubblico economico**, con tutti i vantaggi che ne derivano dal punto di vista della flessibilità e della facilità di adattamento al mercato.

Il cambiamento all'interno dell'azienda si è invece reso necessario per uscire dalle sabbie mobili del “si è sempre fatto così”. Devo

Le Terme di Comano sono sempre state il fulcro economico e sociale della valle, un aspetto che viene evidenziato anche in questo bilancio sociale.

ammettere che, nonostante le resistenze iniziali, alla fine lo stesso cambiamento non solo è stato accolto, ma è stato visto come un'opportunità e quindi diventato un catalizzatore positivo di energie per tutto il gruppo. Siamo convinti di avere fatto la scelta giusta. Dopo un percorso guidato della durata di circa tre anni ci riteniamo soddisfatti del team di lavoro, che appare unito e con le idee ben chiare sugli obiettivi da raggiungere insieme.

Ora le chiedo invece di guardare al domani. Quali sono le prospettive per il futuro, non solo per l'Azienda ma per lo sviluppo dell'intero territorio?

Le Terme di Comano sono sempre state il fulcro economico e sociale della valle, un aspetto che viene evidenziato anche in questo bilancio sociale. Le Terme, però, devono essere affiancate da altri prodotti e servizi turistici e di accoglienza che le aiutino a caratterizzare il territorio, in un'azione di insieme. È necessario un

lavoro di squadra che coinvolga operatori e comunità in un passaggio culturale che ci faccia diventare tutti ospitali. Il Trentino, d'altronde, ha un alto margine di crescita. Tante opportunità possono sbocciare, penso all'enogastronomia ma anche all'outdoor e in particolare al settore ebike, ma per farle poi maturare e diventare esperienze ed emozioni che convincano l'ospite a sceglierci come destinazione, è necessaria la giusta formazione e l'unione d'intenti. Da questo punto di vista siamo già sulla buona strada, in primo luogo perché c'è consapevolezza ma anche perché i prodotti che stanno prendendo vita sono di alta qualità.



L'Azienda

L'attività



L'Azienda Consorziale Terme di Comano è una realtà che opera in tre settori distinti ma allo stesso tempo complementari

01 ///

Il settore termale

Grazie al “**Metodo Comano**”, che unisce le virtù antinfiammatorie, lenitive, depurative, rigeneranti e immunomodulanti dell'acqua termale, l'ossigenazione naturale di un parco di 14 ettari, la ricerca scientifica promossa dall'Istituto G.B. Mattei e una profonda esperienza medica multidisciplinare, l'Azienda può contare da sempre su un'ampia proposta di terapie termali per la cura di diverse problematiche dermatologiche e respiratorie e più in generale per la salute, la prevenzione ed il benessere, alle quali si aggiungono servizi ambulatoriali specialistici, diagnostici e riabilitativi, percorsi terapeutici personalizzati e attività fisiche e formative per la prevenzione, il benessere e la salute.

02 ///

Il settore ricettivo

Il Grand Hotel Terme di Comano (4 stelle Superior) è da sempre un riferimento in Trentino per l'**ospitalità di qualità**, le proposte gourmet ed il benessere. I servizi sono sempre più orientati agli ambiti **wellness** e **natural wellness** grazie agli ampi spazi della moderna Thermal SPA (3.500 mq) dotata di piscine esterne e interne, bagni di vapore e calore, percorsi sensoriali nella natura e cabine per trattamenti massoterapici, rituali e trattamenti estetici termali.

03 ///

Il settore cosmetico

Commercializzazione diretta e indiretta, anche on-line, della **linea dermocosmetica Terme di Comano Skincare**, che conta circa 40 tipologie di prodotti a base di acqua termale e principi attivi biotech, con formulazioni innovative capaci di rispondere alle diverse esigenze di ogni tipo di pelle. La linea si divide in quattro proposte: ACQUA + THERMAL, dedicata all'acqua termale spray e alla soluzione nasale, AQUA + CLINICAL che raccoglie i prodotti che agiscono efficacemente come complemento nella cura domiciliare di psoriasi e dermatiti, AQUA + TECH per la bellezza quotidiana e l'anti-invecchiamento e AQUA + CHILD dedicata ai bambini.



L'Azienda

Cenni storici



epoca
romana

Prime tracce archeologiche dimostrano la presenza di attività termale. Altre prove attestano l'uso di acqua termale anche durante il Medioevo e il Rinascimento.

1673

Menzionata per l'ultima volta in alcuni documenti, la fonte termale viene dimenticata per più di un secolo, probabilmente a causa di una frana che ne impedisce l'accesso.

inizi '800

Tornata in superficie grazie alle infiltrazioni nel terreno circostante, l'acqua termale viene utilizzata in vasche per la macerazione della canapa. I contadini, immergendo le mani durante il lavoro, cominciano a guarire dalla scabbia.

1822-1827

Giovanni Battista Mattei, filantropo di Campo Lomaso, acquista la proprietà del fondo dai Comuni. Alla sua morte, la lascia in eredità ai poveri della Valle. Di lì a poco, il patrimonio viene affidato ai Comuni delle Giudicarie Esteriori.

1841

Viene appaltato il primo Stabilimento Termale. La quasi contemporanea realizzazione della strada che collega Trento alla valle porta notorietà al "Bagno Termale di Comano" e alla nascita di un nuovo paese: Ponte Arche.

periodo
bellico

Durante i due conflitti mondiali i fabbricati vengono requisiti dall'esercito e utilizzati come caserme, depositi e ospedali da campo. Nel frattempo, iniziano i primi lavori di modernizzazione dello stabilimento termale.

dopoguerra

Inizia il turismo di massa e gli edifici vengono rimessi a nuovo. Nel 1967 il controllo patrimoniale, dopo più di un secolo nelle mani del clero, torna alle comunità attraverso gli Enti Comunali di Assistenza.

1975

Entra in piena attività il nuovo stabilimento termale. La gestione delle Terme di Comano passa a un consorzio formato dai sette Comuni Giudicariesi.

anni '90

Inizia la produzione della prima linea di prodotti cosmetici e cosmeceutici a base di acqua termale "Terme di Comano Salus per Aquam".

1996

Assumendo una connotazione più imprenditoriale, nasce l'Azienda Consorziale Terme di Comano.

2003

Inaugurazione del Grand Hotel Terme di Comano, collegato direttamente allo stabilimento termale dal grande parco di 14 ettari, che prende il posto dello storico albergo costruito sulla forra del fiume Sarca.

2019

Nasce la nuova Thermal SPA del Grand Hotel Terme di Comano, vincitrice del premio internazionale Best Wellness Swimming Pool Awards di Barcellona. Viene lanciata la nuova linea "Terme di Comano Skincare".

36.000m²

Superficie del
Centro Termale

3.500m²

Il reparto benessere e
Thermal SPA

14ha

Gli spazi verdi del
Parco Termale



L'Azienda Le Strutture

Il Parco

Collegamento naturale tra il centro termale e il Grand Hotel Terme di Comano, nei suoi **14 ettari di spazi verdi** e piante rare e secolari ospita oltre tre km di percorsi pedonali, laghetti ornamentali, il Bar Laghetti, aree giochi per bimbi, vialetti per il jogging e le passeggiate. Dalla primavera 2020 fa da cornice alle nuove attività di Natural Wellness con la costruzione di un Percorso Sensoriale e di sentieri e pedane nel bosco per la pratica di Forest Bathing e altre attività fisiche e di meditazione.

Grand Hotel Terme di Comano

Struttura 4 stelle Superior dotata di 82 camere di cinque diverse tipologie, attrezzate anche per le terapie termali, sala colazione e sala ristorante panoramica, due bar e tre sale meeting e congressi di diverse dimensioni. Il reparto termale include postazioni per bagni termali e le cure inalatorie e la fonte per la cura idropinica. Il reparto benessere, di oltre 3500 mq, include la Thermal SPA composta dalla grande piscina esterna semiolimpionica con acqua

termale collegata con la nuova piscina interna panoramica, una piscina esterna con acqua salina, una piscina interna d'acqua dolce, saune, bagni di vapore, doccia termale, percorsi sensoriali e diverse cabine per massaggi e trattamenti benessere ed estetici termali.

Il centro Termale

Inaugurato nel 1976, il grande centro termale include i reparti per le cure dermatologiche e inalatorie, il centro poliambulatoriale per le visite specialistiche, la fonte per la cura idropinica e il centro benessere per massaggi e trattamenti di estetica termale. Ospita anche gli uffici dell'Azienda, oltre alla Sala Comano per i congressi.

La Sibilla Cumana

Struttura progettata con funzioni ricettive, iniziata nel 1990 e mai completata. Il complesso, acquistato dall'Azienda termale circa una decina di anni fa, sarà soggetto a ristrutturazione e completamento per ampliare la proposta delle Terme di Comano.

Comano Lab

Laboratorio dell'acqua termale

A seguito della demolizione dello stabile denominato Villa Vianini, nel 2014 sono terminati i lavori di costruzione del magazzino aziendale. In estate sarà inaugurato nella struttura il nuovo Comano Lab, il laboratorio di produzione destinato all'imbottigliamento dell'acqua termale spray, attività realizzata direttamente in Azienda.

Il Gran Albergo Terme

Situato all'ingresso della vallata, la struttura ha terminato la sua funzione alberghiera nel 2003, anno dell'inaugurazione del Grand Hotel Terme di Comano. Il progetto di riqualificazione aziendale prevede la sua parziale demolizione e ridefinizione d'uso.

L'Antica Fonte

Leggenda vuole che un tempo qui ci fosse la grotta della Sibilla, da cui tutto ebbe inizio. Ed è proprio sotto questo edificio che sgorga la fonte principale dell'acqua termale, che viene captata, stoccata in un primo serbatoio e inviata tramite condotte al centro termale e al Grand Hotel Terme di Comano. All'interno, oltre alla sorgente per la cura idropinica, sono disponibili un Info point e una sala con diversi contributi fotografici d'epoca che illustrano la storia delle Terme di Comano. L'edificio sarà oggetto di riqualificazione dalla fine del 2020.

Cerca di non essere
un uomo di
successo, ma un
uomo di valore.

Albert Einstein



L'azienda I Valori



Lo sviluppo del territorio

Le Terme di Comano nascono per gestire e valorizzare il più importante patrimonio delle Giudicarie Esteriori, rappresentato dalla fonte termale di Comano. Scopo principale dell'Azienda è quindi lo **sviluppo socio-economico del territorio**, realizzato principalmente attraverso la creazione di ricchezza dalle attività gestite, da reinvestire per assicurare attrazione turistica e, di conseguenza, per **far crescere imprenditoria, posti di lavoro e servizi di sviluppo sociale e culturale**.



La valorizzazione del territorio

Le Terme di Comano si impegnano nella valorizzazione del territorio delle Giudicarie Esteriori e in generale del Trentino, in primo luogo con l'impiego di persone e il coinvolgimento di attività professionali a cui affidare forniture e servizi, ma anche attraverso un'importante **attività di promozione** dei luoghi all'ospite. Il rapporto tra le Terme di Comano e il territorio si deve necessariamente fondare su un valore mutualistico di crescita e promozione congiunta in reciprocità.



La validazione medico-scientifica

Grande energia è sempre stata dedicata all'**affermazione medico-scientifica** dell'attività aziendale e dei risultati ottenuti dalle terapie proposte. Solo così, infatti, si ritiene possibile lo sviluppo sostenibile di una proposta validata e credibile.



La riduzione dell'impatto ambientale

Dal 2011 le Terme di Comano sono **certificate EMAS** e si impegnano ad operare nel rispetto della più stringente normativa ambientale vigente e a individuare e ridurre quanto più possibile l'impatto ambientale derivante dalla propria attività. L'impegno si fonda soprattutto nella tutela delle zone di captazione dell'acqua termale, nel risparmio energetico, nella gestione dei rifiuti e nella gestione della biodiversità presente nel parco termale.



La certificazione di governo

Le Terme di Comano aderiscono volontariamente alla Legge 231/2001 per la prevenzione dei reati amministrativi e, per normativa, alla Legge 190/2012 per la prevenzione della corruzione e la trasparenza. I piani realizzati annualmente contribuiscono quindi ad assicurare corrette pratiche di gestione nei confronti delle istituzioni, dei Comuni proprietari, dei cittadini e, più in generale, di tutti gli stakeholder e sono validati e controllati da un Organismo di Vigilanza. L'Azienda ha inoltre adottato specifiche misure con riferimento al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) sulla protezione dei dati personali.

L'azienda La Governance

L'azienda consorziale Terme di Comano è costituita dai Comuni di Stenico, Comano Terme, Bleggio Superiore, San Lorenzo Dorsino e Fivè.

Il modello di governance adottato dall'Azienda prevede un Consiglio di Amministrazione, che esercita le attività di programmazione, controllo gestionale e di alta amministrazione, oltre che di attuazione e raggiungimento degli obiettivi generali formulati dall'Assemblea consorziale. In seno al Consiglio è designato un Consigliere Delegato con diverse competenze gestionali.

La determinazione degli indirizzi e il controllo della loro attuazione sono affidati, per Statuto, all'Assemblea termale composta dai sindaci dei Comuni consorziati e quindi diretta espressione degli enti rappresentanti le comunità locali.

Il controllo sulla regolarità contabile e la vigilanza sulla gestione economica e finanziaria è affidato a un Revisore dei Conti nominato dall'Assemblea.

Alberto Iori Presidente dell'Assemblea.

È Sindaco del Comune di Bleggio Superiore dal 2010. Ingegnere libero professionista, è attivo nel volontariato sociale.



Roberto Filippi Presidente.

Guida l'Azienda dal 2018. Vanta una brillante carriera in ambito bancario oltre ad essere uno dei riferimenti del territorio nell'ambito dell'associazionismo sportivo.



Elena Andreolli, Consigliere Delegato

ha deleghe specifiche nell'ambito dell'innovazione organizzativa e di prodotto, della promozione sul mercato e della ricerca scientifica. È ingegnere gestionale, specializzata nell'innovazione di impresa e nello sviluppo imprenditoriale.



**Riunirsi insieme
significa iniziare;
rimanere
insieme significa
progredire;
lavorare insieme
significa avere
successo.**

L'azienda L'organizzazione

Una delle priorità di mandato del Consiglio di Amministrazione è stata creare un'organizzazione che sia sostenibile, autonoma ed efficace e che sappia guidare operativamente l'Azienda rappresentando un punto di riferimento fermo per i collaboratori, i clienti, la governance ed il territorio. Le vie implementate per raggiungere questo obiettivo sono state tre. Innanzitutto orientare il modello organizzativo verso un approccio di mercato rispetto all'impianto pubblico che ha tradizionalmente caratterizzato le dinamiche. Seconda via è rappresentata dal processo di responsabilizzazione delle risorse a tutti i livelli, indispensabile per implementare la nuova e più attuale visione di prodotto e per consolidare e contribuire in reciprocità all'attuazione della finalità statutaria mutualistica dell'Azienda. Oltre a ciò si è rivelato fondamentale l'accrescimento delle competenze interne, con l'inserimento di nuove figure con forti competenze ed esperienze e con azioni di formazione e team building. L'organizzazione esce dalla tradizionale divisione per specifiche attività e lavora per processi orientati alla realizzazione della proposta di valore al cliente.



Area Prodotto Sabrina Bonazza

Si occupa dello sviluppo prodotto, della ricerca e sviluppo, produzione e commercializzazione della cosmesi. Affidata a Sabrina Bonazza, farmacista cosmetologa.



Area Ospitalità Enzo Vaccarella

Si occupa dell'organizzazione operativa delle attività e delle risorse nonché dello sviluppo del mercato termale e hotel. Affidata a Enzo Vaccarella, che ha pluriennale esperienza nella direzione di hotel e strutture termali nel Centro Italia.



Direttore Sanitario Fernando Ianeselli

Ha la responsabilità dell'organizzazione, della sicurezza e della qualità delle attività sanitarie. Il dott. Ianeselli ha ricoperto importanti incarichi nella Direzione Sanitaria delle strutture dell'APSS.



Amministrazione Giorgio Onorati

Segue gli affari istituzionali e l'attività amministrativa aziendale. Affidata a Giorgio Onorati, presenza storica dell'Azienda in diversi ruoli gestionali.



Area Tecnica Fabio Bonetti

Si occupa della gestione degli investimenti, dello sviluppo immobiliare e dell'organizzazione dei lavori e delle manutenzioni. Affidata a Fabio Bonetti, che vanta grande esperienza nella gestione di progetti di sviluppo in ambito pubblico.



Area Marketing Gianluca Ziggiotti

Segue la promozione e la comunicazione dell'offerta. Affidata a Gianluca Ziggiotti, esperto di content e web marketing nel settore turistico e cosmetico.

L'Azienda

Le partecipazioni



Istituto Giovanni Battista Mattei

Costituito dall'Azienda Consorziale Terme di Comano, Comuni di Bleggio Superiore, Comano Terme, San Lorenzo Dorsino e Stenico, l'Istituto G. B. Mattei per la ricerca in idrologia medica e medicina termale conferma l'importanza da sempre attribuita allo studio dell'efficacia dell'acqua termale e delle relative terapie.



APT

Il prodotto terme rappresenta la principale motivazione turistica del territorio delle Giudicarie Esteriori. Da qui nasce l'esigenza e la volontà di unire Azienda Termale, operatori, istituzioni, enti, associazioni e privati cittadini all'interno dell'Azienda per il Turismo Terme di Comano – Dolomiti di Brenta Scarl.

Associazione Terme del Trentino

L'Associazione comprende i 6 centri termali trentini (Terme di Comano, Terme di Levico e Vetriolo, Terme Dolomia, Terme di Rabbi, Terme di Pejo e Terme Val Rendena). Ha lo scopo di promuovere lo sviluppo del settore termale a livello di mercato e prodotto e di essere riferimento istituzionale per il comparto.



GEAS

Dal 2019 l'Azienda termale partecipa nella Giudicarie Energia Acqua Servizi S.p.a., società specializzata nell'analisi e trattamento delle acque. GEAS è un prezioso partner per mantenere alti i requisiti di sicurezza e per la salvaguardia della salute dei suoi ospiti.



La strategia

Intervista al Presidente, Roberto Filippi



Presidente Filippi, quali sono stati i primi passi della strategia di rilancio dell'Azienda?

Per decidere dove andare è importante capire da dove si arriva. Per questo siamo partiti dall'analisi dei punti di forza e di debolezza dei tre settori: terme, hotel e cosmesi. Individuato proprio nella cosmesi il comparto con maggiore marginalità, abbiamo dato il via a un programma di interventi immediati nell'arco di un biennio che hanno portato alla realizzazione della nuova linea di cosmetici e cosmeceutici a base di acqua termale e principi attivi biotech, progetto affidato in toto a un nuovo responsabile di prodotto.

Cosa mi dice invece degli altri due settori?

Per il settore termale le idee erano chiare fin da subito, grazie al nostro prodotto unico, che funziona e i cui benefici

sulla salute delle persone sono provati scientificamente: **la nostra acqua**. Le difficoltà del comparto, tuttavia, sono da sempre sotto gli occhi di tutti e numerose sono le liquidazioni in atto nel settore. Per cambiare marcia si è reso necessario un riposizionamento forte tanto per le Terme che per il Grand Hotel Terme di Comano: se da un lato è impensabile rinunciare all'aspetto terapeutico del prodotto che storicamente ci contraddistingue, dall'altro è fondamentale puntare anche al **settore benessere** e alla **salute intesa come prevenzione** e non solo come cura.

Quali sono state le chiavi su cui avete puntato?

Senza ombra di dubbio **investimenti e innovazione**. Per quanto riguarda i primi, siamo intervenuti con forza, non solo dando seguito al contributo di 24 milioni ottenuto dalla Provincia per il **rinnovamento del centro termale**, il cui progetto definitivo è stato approvato e l'appalto di progettazione

Per cambiare marcia si è reso necessario un riposizionamento forte tanto per le Terme che per il Grand Hotel Terme di Comano

esecutiva e lavori programmati per la seconda metà del 2020, ma anche con l'utilizzo di circa 3,5 milioni di fondi propri per la realizzazione della **nuova Thermal SPA del Grand Hotel**. Gli ampi spazi benessere, le due piscine all'aperto, quella interna panoramica e altri importanti interventi collocano oggi la struttura tra le migliori destinazioni del Trentino. I risultati ci stanno dando ragione: nel 2019, il 70% degli ospiti hanno scelto l'hotel per una vacanza di relax, benessere e movimento nella natura. L'innovazione, oltre che di prodotto, ha coinvolto anche l'organizzazione interna che mostrava diverse opportunità di miglioramento: abbiamo lavorato per introdurre importanti metodologie gestionali e per lo sviluppo del personale per individuare, anche grazie a percorsi formativi mirati, le figure di responsabilità necessarie ad accompagnare i nostri ambiziosi progetti. Solo il futuro ci dirà ovviamente se le scelte fatte siano state giuste o meno, al momento posso affermare con orgoglio che siamo in linea con le aspettative.



La strategia Il piano programma 2018-2020

**Identità, fiducia, valore
per il cliente, innovazione
ed efficienza sono
le parole chiave**



01 ///

Creare una forte identità aziendale condivisa.

Identità e fiducia sono i valori individuati come punto di partenza e si fondano sulla condivisione di principi ispiratori, obiettivi e strategie, con i collaboratori e con il territorio. Da ciò derivano impegno e motivazione, necessari alla definizione di rapporti di reciprocità tra azienda e collaboratori e tra azienda e territorio.

02 ///

Proporre un valore riconosciuto per il cliente.

Il contesto sociale, culturale ed economico, ha assistito nell'ultimo decennio a importanti cambiamenti nelle abitudini e nelle regole di mercato. Settori come il termalismo, che vivono una crisi dei modelli tradizionali consolidati, ma anche quelli in crescita come l'hotellerie, il benessere e la cosmesi, offrono interessanti opportunità da cogliere, ma per essere vincenti bisogna innovare e offrire un reale valore al cliente.

03 ///

Costruire un'organizzazione sostenibile, autonoma ed efficiente.

Per affrontare le sfide e gli ambiziosi progetti di sviluppo, è indispensabile poter contare su un'organizzazione efficiente con obiettivi, ruoli e compiti chiari e condivisi. Sono quindi le persone ad essere determinanti e ne vanno valorizzate professionalità e motivazione. Strategica è anche l'efficienza, raggiunta attraverso sistemi e processi gestionali che regolano l'operatività, consentono il monitoraggio e il miglioramento continuo e permettono la pianificazione strategica.

04 ///

Potenziare il valore sociale e territoriale dell'Azienda.

Elementi fondamentali per lo sviluppo dell'attività aziendale diventano la relazione e la collaborazione con gli stakeholder esterni (l'Istituto GB Mattei per la ricerca scientifica, l'Associazione Terme del Trentino per il sostegno e la promozione del comparto a livello provinciale, Confindustria ecc). Altrettanto importante è il territorio, da coinvolgere in modo attivo e continuativo nelle politiche e nei progetti aziendali e da integrare e valorizzare nell'offerta di prodotto.

La strategia L'attività 2018-2020



Il prodotto delle Terme di Comano contribuisce e caratterizza in maniera determinante l'offerta termale trentina.

Il lavoro dell'Azienda nel triennio 2018-2020 si è concentrato innanzitutto sull'organizzazione. Il Consiglio di Amministrazione ha scelto di potenziare l'organico con **figure manageriali esperte** per programmare e sviluppare le importanti sfide di mercato e di investimento. La nuova visione organizzativa, basata sulla collaborazione e la condivisione tra più figure di riferimento, ha definito ruoli e compiti e creato **percorsi di formazione** volti a migliorare l'ambiente lavorativo e accrescere la motivazione e la responsabilizzazione dei collaboratori.

Altrettanto importante è stata l'introduzione di metodologie e strumenti manageriali per assicurare una corretta gestione dei progetti di investimento e sviluppo aziendale, oltre a metodi di pianificazione e controllo di gestione.

Parallelamente all'organizzazione, è stato avviato un processo di **rinnovamento del prodotto**, a partire da quello termale, ormai obsoleto rispetto alle attuali richieste del mercato.

È qui che nasce il concetto di "Metodo Comano", come sintesi delle competenze e dell'esperienza maturate dalle Terme di Comano a garanzia e validazione dell'offerta per il cliente. La nuova visione si è basata inoltre sulla diversificazione di prodotto e sull'introduzione del concetto di "**percorso**": non più solo un'offerta di cura termale, quindi, ma anche percorsi di benessere termale con obiettivi specifici, capaci di abbinare le cure con acqua termale, i trattamenti estetici, i massaggi e le attività fisiche e di movimento nel parco e di accompagnare le persone verso la salute, il relax e la bellezza.

Il prodotto delle Terme di Comano contribuisce e caratterizza in maniera determinante l'offerta termale trentina, che ora gode di un posizionamento più orientato al benessere e di **nuovi canali di comunicazione** grazie alla collaborazione dell'Associazione Terme Trentine con la Provincia, Trentino Marketing e Trentino Sviluppo.

Il posizionamento aziendale a livello di prodotto ha indubbiamente beneficiato anche dei primi risultati emersi dalle **ricerche sul microbiota** realizzate dal CIBIO dell'Università di Trento. In particolare si è scoperto l'effetto dell'acqua termale di Comano attraverso l'identificazione di centinaia di specie microbiche che collaborano con la flora propria dell'individuo per ripristinare l'equilibrio fisiologico.

Elemento fondamentale della nuova offerta è divenuto il **Parco Termale**, che ospita oggi attività esperienziali e percorsi sensoriali.

Grazie agli investimenti realizzati, nella Thermal SPA e nelle

aree comuni esterne, il Grand Hotel Terme di Comano è riuscito a raggiungere un buon posizionamento e interessanti risultati nel comparto benessere.

Molte energie sono state dedicate alla revisione completa della linea dermocosmetica, nella grafica e nel packaging ma soprattutto nelle formulazioni, che si sono arricchite di principi attivi biotecnologici in grado di potenziare e valorizzare l'effetto dell'acqua termale, come dimostrano i risultati dei diversi test di efficacia svolti. Un progetto che prosegue tuttora con lo studio di altri prodotti di nuova generazione per il segmento dermocosmetico curativo.

La nuova visione di prodotto è stata accompagnata da un'immagine con grafiche e stili più moderni che richiamano il mondo dell'acqua. La comunicazione dell'Azienda ha messo in campo diverse nuove attività, con progetti di **content management e storytelling** che si sono associati al lancio del nuovo sito internet del Grand Hotel Terme di Comano, al restyling dell'e-shop della cosmesi e al nuovo sito internet delle Terme di Comano, inaugurato nella primavera del 2020. Questo anche grazie al rafforzamento della struttura di marketing, che è stata interamente internalizzata rispetto al passato.

La definizione di linee guida e documenti strategici e la relativa condivisione sia all'interno che all'esterno dell'Azienda, l'attenzione allo sviluppo di una proposta al cliente attenta ed attuale, sviluppata nel perimetro del posizionamento

definito per il comparto termale trentino, e la ricerca di un nuovo valore mutualistico con il territorio rappresentano elementi fondamentali per la definizione e la condivisione di una nuova identità aziendale che porta a compimento l'ambizioso progetto di obiettivo che il Consiglio di Amministrazione si è posto per il triennio.

Elemento fondamentale della nuova offerta è divenuto il Parco Termale, che ospita oggi attività esperienziali e percorsi sensoriali.

Lo sviluppo futuro

Intervista al Consigliere delegato, Elena Andreolli



L'attuale organizzazione ha nell'analisi e nella programmazione gli strumenti principali per pianificare i propri interventi strategici. Come si muoverà l'Azienda nell'immediato futuro?

Contestualmente all'approvazione del bilancio di previsione 2020-2022, il Consiglio di Amministrazione ha proposto una propria visione di futuro, confermata dai trend di mercato e dai numerosi studi realizzati sul settore termale.

Tale visione strategica si fonda su alcune importanti riflessioni, perché il contesto nel quale operano le Terme di Comano è completamente cambiato, così come il modo di intendere la salute. Se finora la medicina tradizionale si è concentrata sul curare una patologia già in atto, prevalentemente attraverso i farmaci, la nuova frontiera è rappresentata dalla **prevenzione: prendersi cura di sé per acquisire uno stato di benessere che riduca il rischio di malattia**.

Non a caso, infatti, Health 2020 definisce la salute come "uno stato completo di benessere fisico, mentale e sociale" e non semp-

lice "assenza di malattia". In questa nuova definizione di salute, **al centro c'è la persona**, raggiungibile non solo attraverso un prodotto materiale ma anche con ciò che è intangibile, cioè la possibilità di **vivere esperienze uniche e personalizzate**. È su questo terreno che dovremo muoverci per generare soddisfazione, appagamento e fidelizzazione, e fondare una nuova cultura capace di valorizzare i punti di unicità delle Terme di Comano, basata sui concetti di **accoglienza e ospitalità di qualità**.

La domanda di questi prodotti e servizi è sufficientemente matura?

Negli ultimi anni si è evoluto il concetto di turismo curativo e del wellness offrendo oggi spazi decisamente interessanti. Il comparto del benessere termale ha assistito a una crescita del 5% circa nell'ultimo triennio e si prevede che tale andamento sia mantenuto anche nell'immediato futuro. L'Italia è tra i dieci migliori paesi al mondo nel settore, ricoprendo il terzo posto a livello europeo con circa l'8% di quote di mercato.

Il comparto del benessere termale ha assistito a una crescita del 5% circa nell'ultimo triennio e si prevede che tale andamento sia mantenuto anche nell'immediato futuro

La conferma viene anche da uno studio di posizionamento del comparto termale trentino commissionato dall'Associazione delle Terme Trentine, Trentino Marketing e Trentino Sviluppo, da cui emerge l'esigenza di abbandonare la strada dell'assistenzialismo termale e mirare al concetto di **"Alpine Medical Thermal SPA"** attraverso lo sviluppo del segmento non convenzionato legato al benessere, al mercato della cosmesi e della ricettività.

curativo sia affiancato da valori come il relax, il detox e la prevenzione. Non si deve però mai dimenticare il punto di partenza, per cui sarà necessario continuare a **valorizzare la specificità in ambito dermatologico** che ha guidato lo sviluppo e il successo delle terme e a fondare la proposta al cliente sulla validazione medico-scientifica e sull'acqua termale di Comano, anche attraverso nuove forme di fruizione derivanti dagli studi attualmente in corso.

Quali saranno allora le principali attività che le Terme di Comano dovranno sviluppare nel breve periodo per adeguarsi ai trend di mercato?

Sicuramente rappresentare e soddisfare la domanda di **vacanza legata al Trentino, alla montagna, alle Dolomiti e al Garda** integrando nell'offerta il parco e il territorio e una proposta di benessere e salute completa per potenziare la capacità di fare vivere esperienze al cliente, nella quale l'aspetto



La strategia Investimenti

Le Terme di Comano si stanno rilanciando sul mercato con un consistente piano di sviluppo che prevede un investimento complessivo di circa **24 milioni di euro**. Il piano di investimenti è stato reso possibile grazie al contributo della Provincia autonoma di Trento e dei Comuni proprietari.

4.250.000€

**Interventi realizzati
dal 2008 al 2017**

2017

Realizzazione del magazzino aziendale “ex Villa Vianini”, ora Comano Lab

2015

Sistemazione della rete fognaria

2014

Realizzazione del Pozzo Hydra 2

2013

Realizzazione di opere nel Parco Termale (laghetto, ecc.)

2012

Progettazione del centro benessere, la cui realizzazione è stata di seguito fermata

2008

Sottoscrizione dell'accordo di programma tra l'Azienda Termale, i Comuni e la Provincia autonoma di Trento



Render di riqualificazione del Centro Termale



Render ambiente interno del Centro Termale

La strategia Investimenti

Grazie alla ridefinizione dell'accordo con la Provincia del settembre 2018, l'Azienda sta lavorando sui seguenti investimenti:

€19.4 milioni

Interventi dal 2018
al 2024

€ 18,1M

Appalto
estate 2020.
Fine lavori:
primavera
2024

Riqualificazione del centro termale per poter offrire un'esperienza di benessere al cliente attraverso la completa rivisitazione di ambientazioni e flussi. Si rendono necessari un efficientamento in termini di automazione e gestione delle prestazioni svolte, un miglioramento delle prestazioni energetiche e la messa in sicurezza dello stabile rispetto alle normative vigenti.

€ 650k
2020 e 2021

Sviluppo del parco termale con interventi sulle infrastrutture (rete di illuminazione e videosorveglianza) e la creazione di percorsi e aree esperienziali dedicate alle attività di natural wellness.

€ 250k
AUTUNNO-
INVERNO
2020-2021

Riqualificazione dell'Antica Fonte consolidandone il ruolo storico e affettivo di punto di origine dell'attività termale dell'Azienda.

€ 400k
AUTUNNO-
INVERNO
2020-2021

Riqualificazione dell'area del Grande Albergo Termale
Demolizione e creazione di una nuova area di servizio per i clienti e per l'accesso alla Forra del Limarò, per il quale è attivo un progetto di valorizzazione con il Comune di Comano Terme.

L'AZIENDA HA DECISO DI INNOVARE IN INFRASTRUTTURE E PRODOTTO INVESTENDO ANCHE **CAPITALE PROPRIO**. OPERE PROGRAMMATE E REALIZZATE:

primavera
2017
estate
2018

Piscina termale presso il Grand Hotel Terme.
L'offerta benessere dell'hotel è stata arricchita dalla nuova piscina con acqua termale che propone un collegamento tra la SPA ed il parco. È riscaldata e quindi fruibile tutto l'anno. Oltre alla piscina sono state create nuove aree esterne tra cui l'area relax, il gazebo sovrastante e la zona bar e ristorazione. La nuova piscina nel 2019 si è aggiudicata il premio come migliore piscina wellness d'Europa.

autunno
2019-
primavera
2020

Ampliamento della Thermal SPA.
La realizzazione della piscina termale rientra in un progetto più ampio di ampliamento. I lavori ultimati hanno previsto la connessione tra gli spazi esistenti e la nuova piscina, la creazione di una sala relax interna e della grotta termale per le nebulizzazioni con acqua termale oltre che la ristrutturazione degli spogliatoi con la creazione di una SPA Lounge. Una proposta importante non solo per i clienti dell'hotel ma, viste le dimensioni che la annoverano tra le più grandi del Trentino Alto Adige (3.500 mq), per tutta la popolazione ed i turisti del territorio e per l'attrazione da valli e province limitrofe.

estate
2020

Comano Lab, il laboratorio dell'acqua termale. Il bene più prezioso dell'Azienda è l'acqua termale, impiegata principalmente nelle terapie del centro termale ma resa disponibile anche a casa attraverso l'imbottigliamento in bombole spray. Proprio per sviluppare tale attività e garantire al cliente i migliori standard di sicurezza, è in corso di realizzazione un laboratorio, situato all'interno del magazzino ex Villa Vianini, che sarà adibito alla produzione, allo stoccaggio e al controllo qualità dei prodotti cosmetici.

€ 3.122.000

€ 606.000

€ 220.000

Il bilancio sociale

Il territorio

Altitudine

Tra 400 e 800 s.l.m

236,33
superficie Km²

8.373

Abitanti

al 01.01.2018

8.351

Abitanti

al 01.01.2019

35,34
Densità/Km²

Le Terme di Comano si trovano in una posizione privilegiata, a pochi passi da alcuni dei borghi più suggestivi del **Trentino**, facilmente raggiungibile da Trento e da Riva del Garda, con un affaccio sulle **Dolomiti di Brenta, Patrimonio Mondiale dell'Umanità Unesco**, nel territorio delle Giudicarie Esteriori.

La zona presenta da sempre un paesaggio spiccatamente rurale e la zona è nota in particolare per le coltivazioni della noce del Bleggio e della patata montagnina del Lomaso.

Il particolare clima, la quota e la conformazione territoriale sono l'ideale per le passeggiate e le discipline sportive. Le numerose strade forestali e sentieri sono il terreno perfet-

to per la mountain bike mentre le falesie calcaree offrono un'ampia gamma di opportunità per i free-climber.

La cultura è protagonista su tutto il territorio, dove borghi e castelli invitano a scoprire le antiche tradizioni.

Inseriti tra i **Borghi più Belli d'Italia**, spiccano **Rango e San Lorenzo in Banale**, a cui si aggiunge il sito archeologico delle Palafitte di Fivè, Riserva della Biosfera Unesco.

Il bilancio sociale

Dati turistici 2019

699.700

Presenze

102.200

Arrivi

9.899

Totale posti letto



29

Hotel



17

Affittacamere
e B&B



15

Campeggi, agritur,
agricampeggi
ed esercizi rurali



12

Altri esercizi
ricettivi



1.657

Alloggi privati
e seconde case

Le Strategie di sviluppo territoriale

a cura dell'Azienda per il Turismo Terme di Comano-Dolomiti di Brenta.

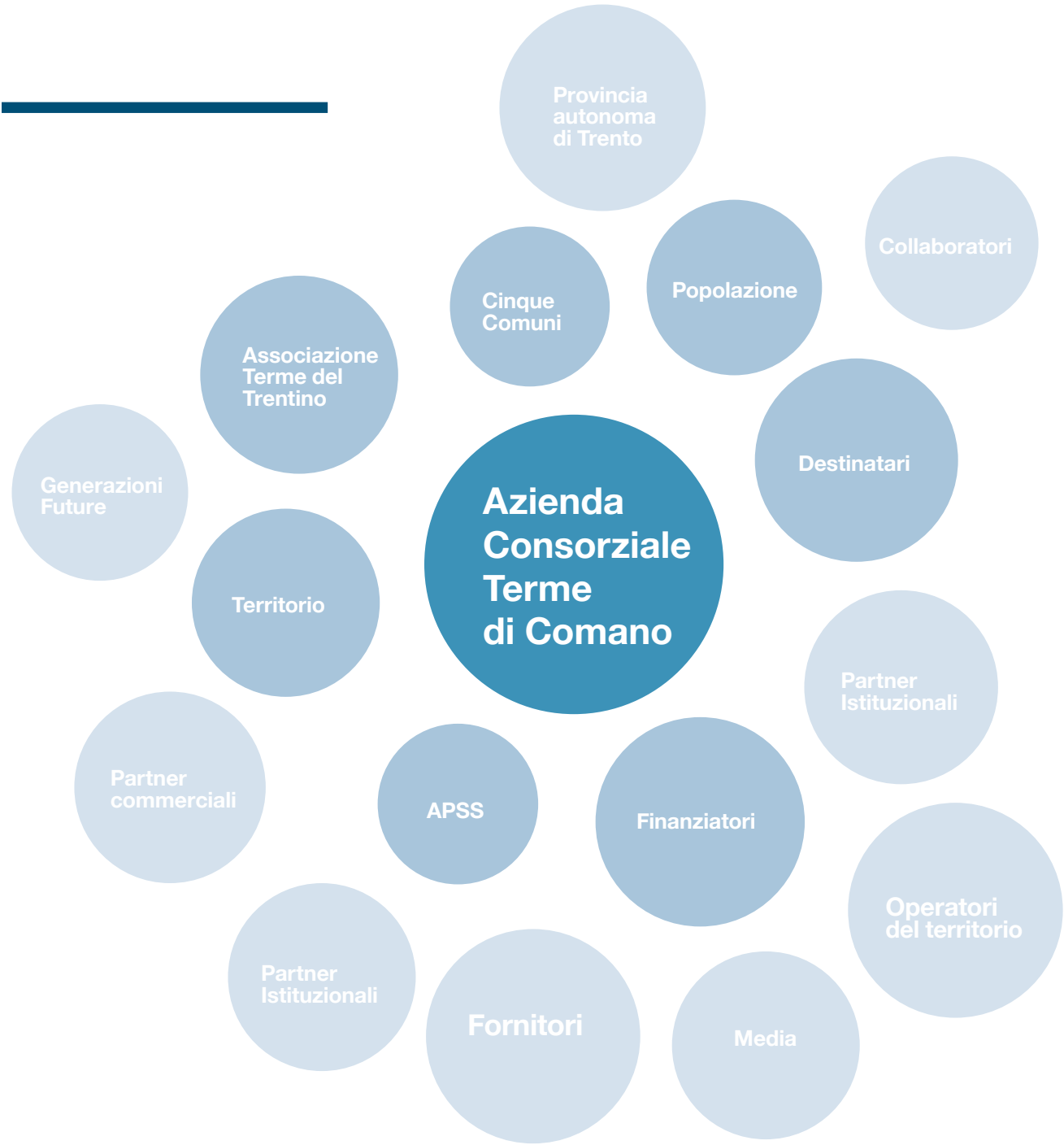
Le Terme di Comano rappresentano da sempre la principale risorsa turistica dell'ambito "Terme di Comano Dolomiti di Brenta". L'evoluzione del fenomeno turistico ha portato il territorio a ripensarsi, sviluppando una proposta di vacanza non univoca, ma costruita esaltando le peculiarità ambientali e antropiche che gli appartengono. Un'offerta costituita dalla somma di più esperienze di tipologie diverse: la **salute** e il **benessere**, l'**outdoor** (dal camminare alla bicicletta, all'arrampicata), la **cultura**, l'**enogastronomia**, dentro una destinazione con un contesto naturalistico riconosciuto e preservato nel tempo. Un patrimonio di risorse che racconta l'attaccamento ed il rispetto delle genti per la propria terra. Una Valle "destinazione Unesco" collocata all'interno di una **Riserva della Biosfera**, scrigno di biodiversità culturale e naturalistica tra il mondo alpino e quello mediterraneo, prestigioso riconoscimento ottenuto nel 2015, che si aggiunge ai riconoscimenti di Patrimonio dell'Umanità già ottenuti dalle Palafitte di Fivè e dalle Dolomiti di Brenta e a quello di Geopark per il Parco Naturale Adamello Brenta. L'essere "terra di mezzo" tra il Garda e le Dolomiti è un'altra delle caratteristiche, oggi punto di forza della destinazione, vicina a due meraviglie che caratterizzano il Trentino, ma lontana dal quel turismo di massa che porta con sé un carico antropico che complica il mantenimento della qualità dell'offerta turistica.

Silenzio, natura incontaminata, borghi caratteristici, importanti testimonianze storico-artistiche, produzioni agricole ed alimentari di qualità, presidi Slow Food, ma soprattutto, un "**paesaggio umano**" che definisce l'unicità dei luoghi; persone con le quali instaurare un rapporto di **ospitalità autentica**. Preziosa è la presenza di tanti giovani tornati alla terra, impegnati nella pratica di agricoltura e allevamento sostenibili, rispettosi degli animali e dei ritmi della natura, elementi fondamentali per un turismo rurale, lento, di benessere fisico e spirituale attraverso esperienze genuine, incontri veri, percezione di rispetto per la natura.

È questo il nuovo corso che impegna da tempo le istituzioni turistiche locali: la reale promessa di salute e benessere delle terme si integra e si arricchisce delle risorse naturalistiche, culturali e umane che la valle vive e sa offrire, per rendere l'esperienza di rigenerazione davvero completa e distintiva.

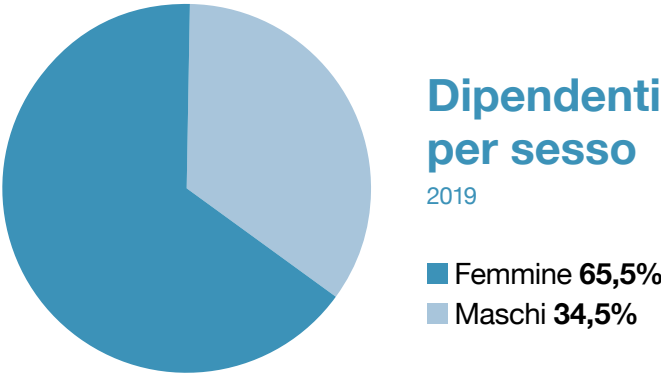
Il bilancio sociale

Gli stakeholder



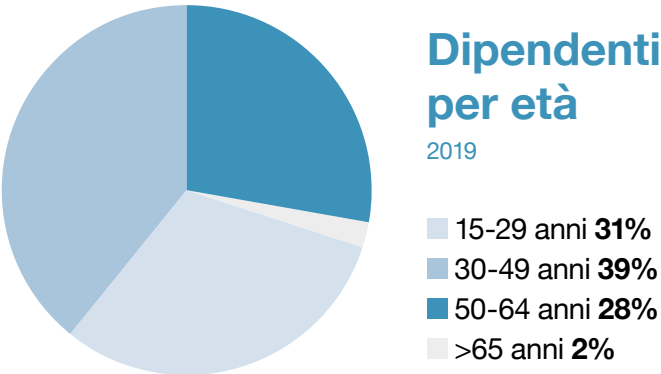
Impatto economico

Questa sezione rappresenta la ricchezza originata dall'attività delle Terme di Comano per gli stakeholder. Particolarmente significativo è l'impatto economico generato verso il territorio dei cinque Comuni consorziati, sia direttamente che indirettamente.

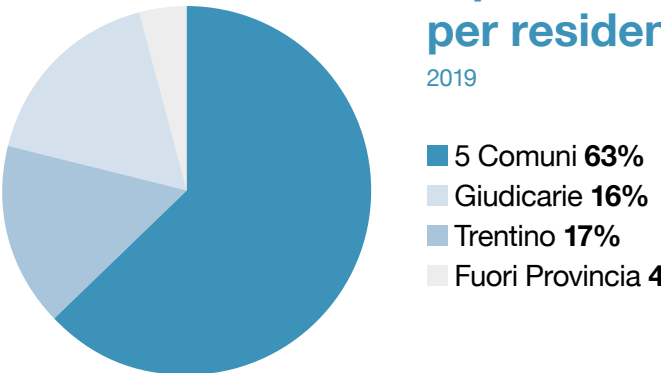


Il capitale umano

Nel 2019 l'Azienda ha creato 205 posti di lavoro, 174 riferiti a personale dipendente a cui si aggiungono 31 collaboratori liberi professionisti, per lo più per la parte sanitaria. I dati sull'impiego sono pressoché costanti negli anni. **Circa un terzo dei dipendenti lavora alle Terme da più di 10 anni.**



205
posti di lavoro



Impatto economico

Gli investimenti

Gli investimenti immobiliari

Nel triennio 2017-2019 l'Azienda si è impegnata in investimenti per un ammontare di **6.097.921 €** di cui **5.308.825 € con risorse proprie**, attinte dalla liquidità aziendale e da prestiti bancari. Un trend simile è previsto anche per il triennio successivo, vista l'importanza di un patrimonio immobiliare e mobiliare che risponda ai bisogni attuali del mercato, sicuro e a basso impatto ambientale.



Prospetto del progetto della Sibilla Cumana

Overview 2017/2019		2019	2018	2017
1.	Investimenti immobiliari centro termale, Grand Hotel Terme di Comano e parco (Accordo di programma PAT, ACTC, Comuni)	350.813 €	219.026 €	219.257 €
2.	Investimenti immobiliari centro termale, Grand Hotel Terme di Comano e parco (risorse aziendali)	957.652 €	2.610.160 €	166.636 €
3.	Investimenti in beni mobili (risorse aziendali)	367.779 €	407.785 €	183.582 €
4.	Investimenti in manutenzioni (risorse aziendali)	183.896 €	220.730 €	210.605 €
Totale		1.860.140 €	3.457.701 €	780.080 €

Gli investimenti in marketing

Altro fronte strategico di investimento è il marketing. L'Azienda ha lavorato molto nella promozione per favorire la conoscenza non solo della propria offerta ma anche del territorio. Fondamentali sono anche le azioni di divulgazione medica e scientifica per contribuire a rendere informati ed aggiornati i clienti rispetto alla loro salute e per promuovere l'efficacia dell'acqua termale di Comano in ambito sanitario. Di seguito gli investimenti in marketing dell'ultimo triennio (promozione, fidelizzazione, comunicazione, webmarketing, convegni ed eventi):

2017	472.000 €
2018	434.500 €
2019	319.700 €
Totale	1.226.200 €



I numeri del marketing

30

Newsletter

inviare a database di circa 20.000 iscritti

14

Articoli

realizzati in 6 mesi nel blog del Grand Hotel

5.000

visualizzazioni uniche

60

Campagne

di web marketing

20M

visualizzazioni

250.000

visualizzazioni post sui social network legati al territorio

Gli investimenti in ricerca scientifica

Le Terme di Comano hanno da sempre ritenuto fondamentale l'attività di ricerca e sviluppo. In primo luogo essa sta alla base dell'affermazione aziendale nel panorama termale e medico nazionale e internazionale. Oltre a ciò la ricerca favorisce la nascita di partnership e collaborazione di carattere medico e scientifico per la validazione dell'offerta per garantire sicurezza, qualità ed efficacia al cliente.

Nel quinquennio 2015-2019 le Terme di Comano hanno investito 731.000 € in ricerca assieme ad importanti partner territoriali e scientifici, che hanno permesso di ottenere importanti risultati illustrati nella Sezione Impatto Sociale. **Gli investimenti in ricerca delle Terme di Comano nel quinquennio rappresentano circa il 14% della ricerca totale nazionale in ambito termale**, secondo i dati di Forst, Fondazione per la Ricerca Scientifica termale di Federterme.

731.000 € Investiti in ricerca e sviluppo

231.500 €	Risorse proprie aziendali
172.000 €	Risorse enti del territorio (Comune di Stenico, Comune di Comano Terme, Comune di Fivè, CEIS, BIM del Sarca)
133.500 €	Provincia autonoma di Trento attraverso la LP 6/2011
119.000 €	Università di Trento in co-finanziamento
75.000 €	Fondazione Caritro

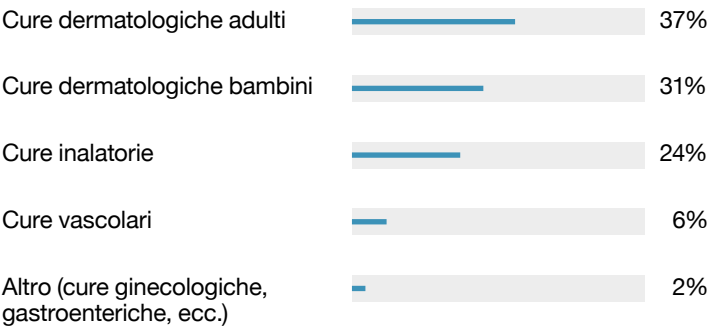
Impatto economico

I clienti delle Terme

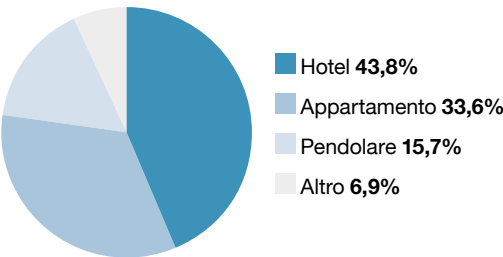


Nel 2019 i clienti sono stati 14.801, di cui 11.458 che hanno usufruito delle cure termali; di questi ultimi il 25% sono nuovi clienti. Le visite specialistiche effettuate sono state 913, mentre i trattamenti benessere 5.332.

Clienti curativi per tipologia

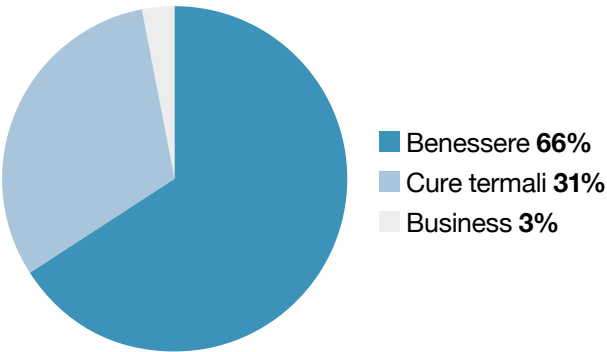
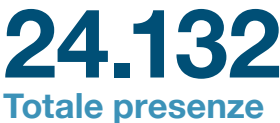


Clienti curativi per alloggio

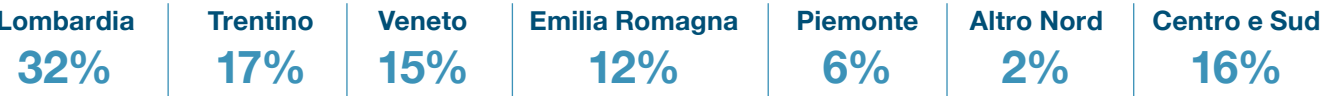


I clienti del Grand Hotel Terme di Comano

Il Grand Hotel Terme di Comano ospita circa l'8% dei clienti termali curativi. Il restante 82% alloggia sul territorio (tranne residenti e pendolari).



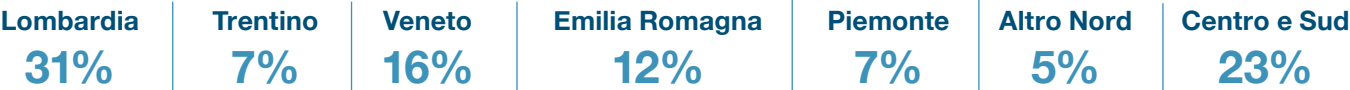
Clienti curativi per provenienza



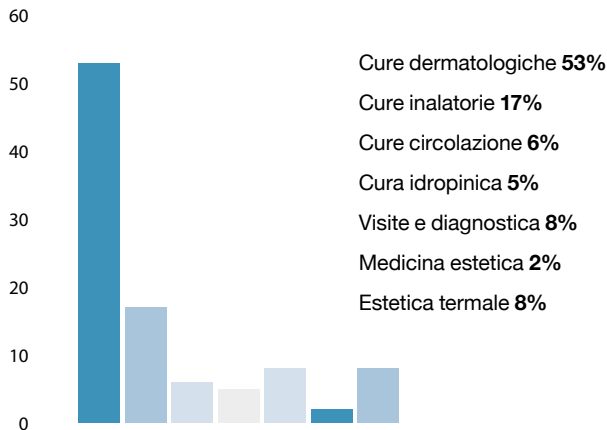
I clienti di Terme di Comano Skincare



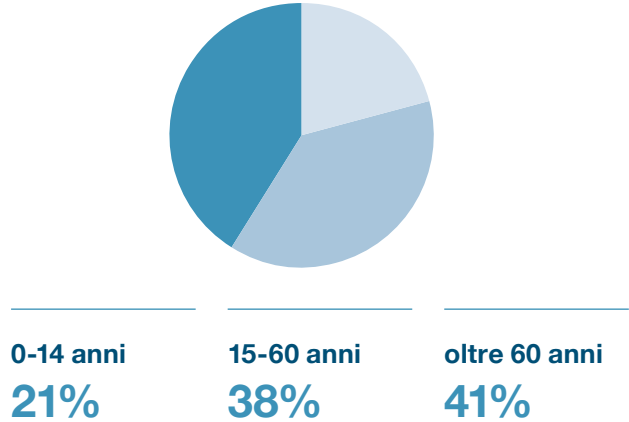
Clientela e-commerce



Prestazione per tipologia



Clienti curativi per età



Impatto economico

I fornitori

Nel 2019 l'Azienda ha collaborato con **405 fornitori**, di cui 95 provenienti dalle Giudicarie Esteriori e 259 (il 64%) dal Trentino. Nell'anno sono stati effettuati ordini per circa 3.602.001 €, dei quali circa 1.145.668 € sul territorio delle Giudicarie Esteriori, importo che rappresenta il **32% del totale**. L'Azienda si rivolge a fornitori fuori regione prevalentemente per consulenze, servizi e forniture non disponibili o difficilmente reperibili nel territorio provinciale.

	n° fornitori	imponibile
Fuori regione	146	1.164.459 €
Trentino Extra Giudicarie	164	1.291.875 €
Giudicarie Extra 5 Comuni	35	401.473 €
5 Comuni	60	744.195 €
Totali	405	3.602.001 €

Impatto economico

Mobilità sanitaria attiva

L'attività termale nel 2019 ha generato fatturato convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale pari a **1.368.922 €** di cui **1.229.729 €** (83%) da pazienti provenienti da altre Regioni italiane. Questo valore rappresenta la forza di attrazione a livello sanitario delle Terme di Comano ed è importante per il Trentino in quanto va a costituire una voce di credito economico nei confronti delle altre Regioni, aumentando quindi la ricchezza. In particolare, le **Terme di Comano contribuiscono per circa il 2%** al totale della mobilità attiva della Provincia di Trento e al 70% di quella relativa al comparto termale, cioè a generare entrate per la copertura delle prestazioni sanitarie di cittadini di altre Regioni.





Impatto economico

Valore economico

Il **Valore Economico Generato** dall'Azienda termale nell'ultimo triennio è riassunto nella tabella sottostante ed è diviso per i tre settori di business: termale, hotel e cosmesi. Gli altri ricavi – non caratteristici – sono per lo più rappre-

sentati dalla produzione e vendita di energia elettrica grazie al parco fotovoltaico installato presso il Grand Hotel Terme di Comano.

Fatturato	2019
Terme di Comano	2.406.732 €
Grand Hotel Terme di Comano	2.952.880 €
Terme di Comano Skincare	881.625 €
Altri ricavi	45.673 €
Totale fatturato	6.286.910 €


6.286.910 €
Valore economico
generato 2019

Il Valore Economico Generato dall'Azienda è distribuito, sotto diverse forme, agli stakeholder, sia interni che esterni. Il **Valore Economico Distribuito** rappresenta quindi

il **contributo dell'azienda al benessere dei propri dipendenti, allo sviluppo economico del proprio territorio e al progresso sociale della comunità di riferimento.**

Remunerazione risorse umane	2.610.162 €
Remunerazione del capitale (interessi bancari)	45.254 €
Fornitori di beni e servizi per l'attività	3.602.001 €
Comunità locale (cinque Comuni consorziati)	276.312 €

Impatto economico Indotto

Mentre il Valore Economico Distribuito rappresenta la ricchezza generata dall'Azienda direttamente distribuita agli stakeholder, **l'indotto mostra la ricchezza generata indirettamente dalle Terme di Comano sul territorio**. Si tratta di un rendiconto stimato sulla base dei dati statistici disponibili.

216.134

Presenze 2019 generate dall'azienda che alloggiano sul territorio delle Giudicarie Esteriori

24.068.875 €

Spesa turistica generata dai clienti delle Terme di Comano sul territorio delle Giudicarie Esteriori nel 2019 così suddivisa:

11.659.610 € Pernottamento

(di cui 5.130.228 € per hotel)

7.698.809 € Ristorazione/bar/acquisti alimentari

4.710.456 € Altro (sport, cultura, shopping, ecc.)



10

moltiplicatore di fatturato

(un euro speso alle terme di comano si traduce in 10 euro sul territorio)

Le Terme di Comano nel 2019 hanno generato inoltre il 32% delle presenze turistiche locali (699.700) e il 51% delle presenze turistiche se si considerano i soli comuni di Stenico e Comano Terme.

Impatto economico Ricchezza generata a favore del territorio dei cinque Comuni consorziati nel 2019

6.286.910 €

il fatturato dell'azienda

1.650.102 €

distribuiti ai 110 collaboratori in stipendi

24.068.875 €

ricchezza generata indirettamente sul sistema economico

(ricettività, ristorazione, commercio, sport, cultura, ecc.)

33.026.394 €

la ricchezza totale generata

276.312 €

a favore della comunità

(APT, scontistiche, sponsorizzazioni, gestione parco)

744.195 €

distribuiti ai fornitori di beni e servizi

1.354 dipendenti equivalenti

20%
degli abitanti in età lavorativa



» Fonte: Ufficio Statistica Provincia Autonoma di Trento

Impatto ambientale

Dal 2011 le Terme di Comano hanno intrapreso la strada di una gestione ambientale consapevole e controllata, attraverso la certificazione EMAS. L'impegno è di operare in modo conforme ai regolamenti e leggi ambientali e al monitoraggio continuo delle proprie performance ambientali, con particolare riferimento all'approvvigionamento idrico e quindi anche alla gestione e alla tutela della risorsa termale, al risparmio energetico, alla gestione dei rifiuti, alla valorizzazione della risorsa rappresentata dal parco termale.



EMAS

Sistema ambientale di gestione e verifica europeo, è uno strumento creato dalla Comunità Europea al quale possono aderire volontariamente le organizzazioni, aziende ed enti pubblici per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire al pubblico e ad altri soggetti informazioni sul proprio modo di agire nei confronti dell'ambiente e delle risorse naturali.

L'Acqua

Tutte le attività dell'Azienda Termale di Comano ruotano attorno all'acqua.

Le fonti di approvvigionamento dell'acqua termale, per le quali l'Azienda ha una concessione da parte della Provincia autonoma di Trento fino al 2030:

- **l'Antica Fonte:** l'acqua termale sgorga naturalmente dalla roccia e viene accumulata in un serbatoio e poi convogliata in parte al bacino di accumulo presso lo stabilimento termale, e in parte presso il serbatoio del Grand Hotel Terme;
- **il Pozzo Hydra 1,** situato in prossimità dell'ex stabile Villa Vianini e profondo 320 metri è supportato da un sistema di pompaggio per convogliare l'acqua in un serbatoio di accumulo per la distribuzione nello stabilimento termale in periodi di maggiore affluenza come quello estivo;
- **il Pozzo Hydra 2:** il più recente, profondo 900 metri, è progettato per entrare in funzione in situazioni di emergenza o di particolari necessità di approvvigionamento.

Per i fabbisogni di acqua sanitaria l'Azienda fa riferimento all'acquedotto di Stenico. Per gli scopi irrigui del parco termale e l'alimentazione del laghetto, con autorizzazione della Provincia, può essere derivata acqua dalle sorgenti locali (es. Rio Premione, Rio Comano).



Impatto ambientale

I consumi

I consumi di acqua (sanitaria e termale)

Centro termale	11.593 mc
Grand Hotel Terme di Comano	16.900 mc
Acqua termale	28.500 mc

I consumi termici

118.277 litri gasolio
190.055 litri gasolio

I consumi energetici

L'energia elettrica consumata proviene per il **74% da fonte rinnovabile** (93% fonte idroelettrica e 7% fonte fotovoltaica).

Centro termale	348 MWh
Grand Hotel Terme di Comano	707 MWh

Dal 2011 è attivo un impianto di energia elettrica a conversione fotovoltaica (potenza di picco 57,84 kW), installato sulla copertura del Grand Hotel Terme, che nel 2019 ha prodotto 46 MWh di energia elettrica.

L'energia autoprodotta da fonte fotovoltaica **contribuisce al 5,5% del fabbisogno aziendale** e nel 2019 ha permesso un risparmio di 29,82 tonnellate di CO2.

Emissioni

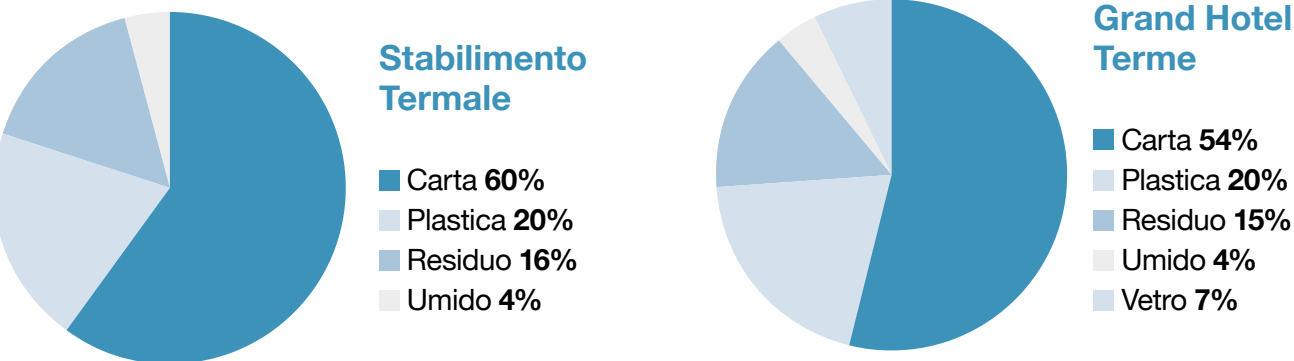
Le emissioni di Co2 nel 2019, derivate dal consumo di energia elettrica e dal gasolio utilizzato negli impianti di riscaldamento, sono state 1.501 ton. **Si stima che la popolazione arborea presente nella proprietà dell'Azienda termale contribuisca all'impatto ambientale con la compensazione di circa il 17% delle emissioni generate dai consumi elettrici e termici aziendali, assorbendo circa 250 delle 1.500 tonnellate di CO2 annualmente generate.**



Impatto ambientale

I rifiuti

Raccolta differenziata



84,5% dei rifiuti è stato destinato a riutilizzo o riciclaggio.

Acquisti verdi

Tutta la carta utilizzata in azienda presenta il marchio Ecolabel ed è certificata PEFC.
Dal 2013 l'azienda ha sostituito tutti i bicchieri in plastica con bicchieri biocompostabili, per i quali si promuove il riutilizzo personale da parte dei clienti per la cura idropinica.

Per ridurre i consumi, il Grand Hotel Terme ha sostituito le lampade alogene con lampadine a LED.
Nella scelta dei fornitori per lavori e l'acquisto di prodotti (ad esempio lavanderia) vengono attribuiti criteri premianti a chi possiede requisiti green.

Impatto ambientale Biodiversità



18 ha

terreni di proprietà dell'Azienda
Consorziale Terme di Comano

14 ha

adibiti a Parco termale

L'Azienda termale possiede 18 ettari di terreno di cui 0,9 ettari attualmente edificati, pari al 5%, e 14 ettari adibiti a parco termale.

Numerosi sono gli interventi di pulizia e manutenzione, anche per la messa in sicurezza dell'alveo del fiume Sarca che ne caratterizza l'area naturale, di cui si fa carico l'Azienda termale per mantenere l'alto livello qualitativo delle aree verdi e garantire la totale sicurezza per gli utenti che lo frequentano, anche in sinergia con l'Asuc e le Amministrazioni di Comano Terme e Stenico. Nel corso del 2019, inol-

tre, a seguito dell'avvio della stagione primaverile dopo la tempesta Vaia, l'Azienda ha realizzato un'analisi dello stato di salute delle piante del parco e tagliato alcuni alberi per salvaguardare la sicurezza dei fruitori e la salute della popolazione arborea con l'impegno al reimpianto di almeno venti piante autoctone.

Un parco incantevole, curato,
splendido e rilassante.
Un parco perfetto per
detossinarsi dallo stress.
Davvero meraviglioso.

da TripAdvisor

”



Impatto sociale

Le nostre politiche

L'Azienda offre ampie opportunità di lavoro alle fasce definite deboli: popolazione femminile, giovani e over 50

Le politiche di gestione dei collaboratori

Sotto il profilo dell'offerta di lavoro, l'Azienda termale rappresenta uno dei più importanti punti di riferimento per i cittadini giudicariesi. Le Amministrazioni hanno promosso politiche di attenzione per lo **sviluppo e sostegno del territorio e delle famiglie che lo abitano**, con **oltre il 63% dei lavoratori che provengono dalle Giudicarie Esteriori (quasi l'80% se consideriamo la Comunità delle Giudicarie)**.

I dati rappresentati nella sezione "Il capitale umano" della sezione Impatto Economico mostrano l'estrema attenzione e responsabilità dell'Azienda verso lo sviluppo del proprio territorio. **Le politiche di gestione del proprio capitale umano sono orientate alla valorizzazione del lavoro, alla non discriminazione ed alla fidelizzazione.** I dati mostrano che l'Azienda offre ampie opportunità di lavoro a

quelle che sono convenzionalmente definite come fasce deboli, cioè la **popolazione femminile** (66% dei dipendenti) e ai **giovani** e agli **over 50** (61% dei dipendenti). Altra dinamica fondamentale è **favorire la solidarietà in situazioni di rallentamento dell'attività attraverso la riduzione degli orari o la rotazione in modo da garantire le migliori condizioni economiche e sociali a tutto il personale.** Queste politiche generano importanti dinamiche di fidelizzazione all'azienda. Infatti, **circa un terzo dei collaboratori ha un rapporto con l'Azienda superiore a 10 anni.**

L'Azienda è sempre più consapevole dell'importanza e della necessità di sviluppare le competenze professionali dei propri collaboratori. Per far fronte a questo contribuisce con **percorsi formativi personalizzati** e mirati all'acquisizione e al perfezionamento di nuove competenze, oltre ai corsi di formazione obbligatori per Legge.

Nel triennio 2017-2019 l'Azienda ha investito 38.000 € in formazione dei propri collaboratori a tutti i livelli, per circa 1.000 ore di formazione.

Le politiche di gestione dei clienti

Gli importanti investimenti in ricerca scientifica, la presenza di un comitato scientifico prima e di un centro di ricerca (l'Istituto G.B. Mattei) poi, e il supporto di un team di medici, hanno contribuito a costruire l'elevato posizionamen-

to in termini di credibilità e reputazione che oggi le Terme di Comano hanno presso i propri clienti e, più in generale, nel mondo della medicina termale. Non solo, anche gli investimenti realizzati nelle strutture, specialmente nel Grand Hotel Terme di Comano, la cura del parco e l'attenzione ai dettagli nell'ospitalità e nel servizio al cliente, rappresentano elementi fondamentali per realizzare l'elevato livello di soddisfazione che le rilevazioni mostrano.

L'Azienda contribuisce a sviluppare le competenze professionali dei propri collaboratori con percorsi formativi personalizzati, mirati all'acquisizione e al perfezionamento di nuove competenze



Impatto sociale

Le politiche sanitarie

A tutela della salute dei propri clienti, l'Azienda termale ha attivato specifiche procedure per lo svolgimento di tutti i servizi erogati, che definiscono l'organizzazione di riferimento, le modalità e le risorse coinvolte. La sicurezza e la salute dei propri clienti e collaboratori è assicurata anche dalla presenza costante del **Direttore Sanitario** interno unitamente ad uno staff di **professionisti medici specializzati** nonché dal personale operante che segue formazioni specifiche.

Vengono svolte regolarmente analisi sia sulle acque termali che sulle acque potabili per garantire il rispetto dei parametri microbiologici e per tenere monitorato il controllo della legionella. Nel caso di sforamenti, l'Azienda svolge accurate analisi intervenendo con opportune sanificazioni grazie all'operatività di uno specifico comitato interno. Non solo l'Azienda segue i controlli prescritti dalla Legge, ma ha stabilito un piano di autocontrollo per una maggiore salvaguardia dell'ospite.

Nello specifico le azioni di prevenzione che vengono messe in atto riguardano la disinfezione termica periodica della rete di acqua sanitaria e termale, la disinfezione periodica della rete di acqua termale con ipoclorito di sodio e la pulizia e sanificazione continua dei reparti e delle singole postazioni di cura.

Le politiche di gestione dei fornitori

Gli acquisti dell'Azienda sono guidati dai principi di programmazione, economicità, ottimizzazione, valorizzazione del territorio, imparzialità, rotazione, valorizzazione e controllo della qualità e trasparenza. L'Azienda favorisce l'acquisizione di prodotti locali provenienti dalla cosiddetta filiera corta che può caratterizzarsi con vantaggi positivi in termini di sostenibilità ambientale,

La sicurezza e la salute dei propri clienti e collaboratori è assicurata anche dalla presenza costante del Direttore Sanitario interno unitamente ad uno staff di professionisti medici specializzati

di sicurezza per la salute e di legame con il territorio in termini economici, sociali e culturali. Per i prodotti alimentari vi è sempre più attenzione verso i prodotti biologici, in linea con la filosofia aziendale volta al rispetto dell'ambiente, del suolo, degli animali, degli operatori del settore e delle generazioni future.

La normativa di riferimento impone inoltre specifici controlli atti a garantire la scelta di fornitori che attuano politiche corrette e responsabili nella gestione dei propri collaboratori e sub-fornitori.

Le politiche di sviluppo: la ricerca scientifica

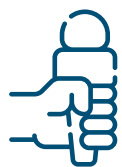
Un grande lavoro è stato portato avanti negli anni dalle Terme di Comano per l'affermazione medico-scientifica della propria attività e dei risultati ottenuti dalle terapie proposte. Solo così operando infatti si ritiene possibile uno sviluppo sostenibile per l'Azienda e l'affermazione di una proposta al cliente orientata ad un approccio globale alla salute della persona che sia validata e credibile. Le attività di ricerca sono determinanti anche per lo sviluppo di una solida rete di partnership con centri medici, centri di ricerca e università utili sia alla promozione dell'offerta termale di Comano sia al confronto continuo in ambito medico

volto a garantire sicurezza ed efficacia al cliente. Importanti sono le partnership con l'Università di Trento (CIBIO, Centro di Biologia Integrata), l'Università di Pavia (Dipartimento di Chirurgia Plastica) e l'Ospedale Mayer di Firenze. Negli ultimi anni, grazie ad un'intuizione del dott. Mario Cristofolini, Presidente dell'Istituto G.B. Mattei, creato nel 2014, le attività di ricerca si sono orientate sul **microbiota**, cioè sull'identificazione e l'analisi delle caratteristiche e dell'attività del sistema di microrganismi che popolano l'acqua termale. Si sono gettate quindi solide basi per la scoperta del reale meccanismo di funzionamento dell'acqua di Comano, anche nella sua interazione con l'individuo e la sua flora microbica. Oltre a ciò sono stati portati avanti progetti nel campo della cosmesi, delle proprietà rigeneranti dell'acqua termale e della valutazione e cura della dermatite atopica. L'attività di ricerca sta continuando per esplorare nuovi prodotti in campo cosmetico e nuove modalità di terapia termale alla ricerca di soluzioni innovative che sostengano il posizionamento dell'Azienda nel mercato termale e, più in generale, della salute e del benessere a livello nazionale. Come illustrato nella Sezione Impatto Economico, gli ultimi cinque anni hanno visto un investimento globale in ricerca e sviluppo da parte dell'Azienda, affiancata anche dai Comuni proprietari, da altre organizzazioni del territorio (CEIS e Bim del Sarca), dall'Università di Trento (CIBIO) e aiutata dal sistema di sostegno della Provincia autonoma di Trento, che ha superato i 731.000 €.



Impatto sociale

Intervista al Presidente Istituto G.B. Mattei, il Dott. Mario Cristofolini



Quanto è importante la validazione scientifica delle terapie termali?

Le cure termali, praticate fin dall'antichità, sono state in realtà sempre poco conosciute, e considerate, fino a un recente passato, una medicina alternativa non scientifica. Oggi sono eticamente prescrivibili solo i medicinali che hanno dato prova di efficacia attraverso studi e ricerche pubblicate su riviste internazionali o indicate nelle linee guida redatte dalle società scientifiche. Nei casi come Comano, dove le ricerche sono iniziate oltre dieci anni fa, la cura termale viene classificata tra le medicine complementari che fanno parte della medicina scientifica.

Oltre come validazione dell'efficacia di una particolare terapia, la ricerca è importante perché ne studia anche il meccanismo d'azione.

A che punto è la ricerca attuale sull'acqua delle Terme di Comano?

Nell'acqua di Comano, per merito dell'equipe diretta dal professor Olivier Jousson del CIBIO, sono stati individuati numerosi ceppi microbici ad alta attività antiinfiammatoria: il più attivo tra questi, è una entità microbica sconosciuta che è stata denominata Mesorhizobium Comanense. Indagini recenti hanno rilevato che l'acqua di Comano è popolata da numerosi microrganismi, anche questi per la maggior parte sconosciuti alla scienza, le cui interazioni sono ritenute responsabili dell'attività favorevole nei confronti di pelle, intestino e sistema immunitario. In particolare, dal momento che nelle malattie della pelle viene riscontrata una perdita della

biodiversità del microbiota cutaneo, è in corso una ricerca condotta su indirizzo dell'Istituto G.B. Mattei dall'equipe del CIBIO e dai medici delle Terme di Comano, che ha l'obiettivo di documentare se il beneficio della terapia termale dipenda proprio dalla sua capacità di riequilibrare il microbiota cutaneo alterato nelle patologie dermatologiche.

Il futuro ci riserverà altre interessanti sorprese sul meccanismo d'azione dell'acqua di Comano?

Ne sono certo. In collaborazione tra l'IGB Mattei e la clinica universitaria di Chirurgia plastica di Pavia è già in corso anche uno studio che ha documentato l'effetto rigenerante cutaneo dell'acqua di Comano, a conferma dell'attività rigenerativa già riscontrata dopo la balneazione. Un'ulteriore ricerca potrebbe indagare l'efficacia di micro-iniezioni di acqua termale di Comano sotto cute (mesoterapia) al fine di ridurre l'invecchiamento cutaneo ed in particolare le rughe.

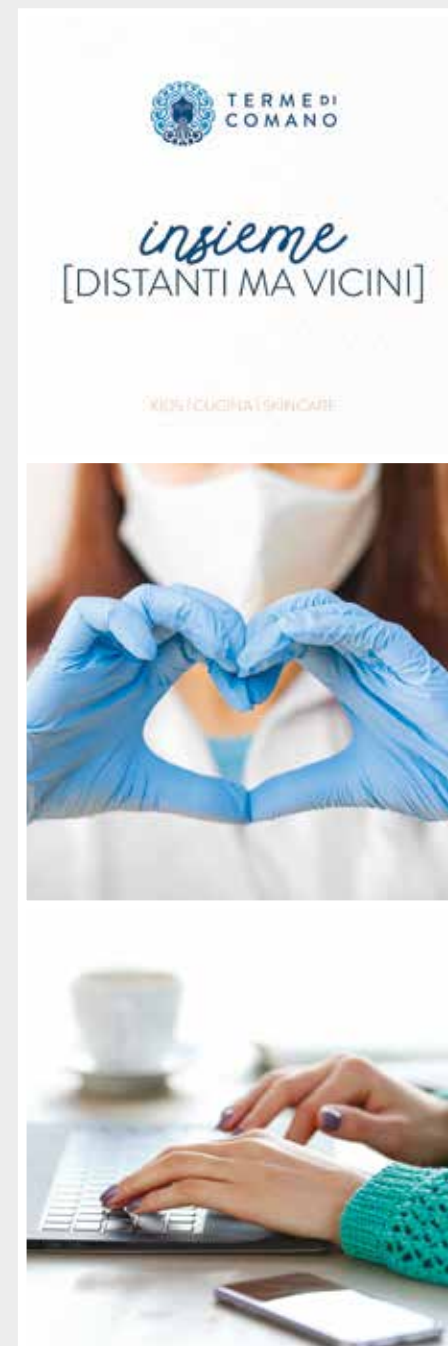


Approfondimento L'emergenza Covid-19

Con l'inizio dell'emergenza Covid-19, l'Azienda si è subito impegnata per riorganizzare rapidamente l'attività e tutelare la salute dei collaboratori, adottando misure di sostegno e supportando associazioni e organizzazioni sanitarie del territorio con l'invio solidale di materiale e presidi medici.

Strumenti adottati dall'Azienda termale per l'emergenza Covid-19

- Chiusura tempestiva di tutte le attività potenzialmente a rischio (es. visite ambulatoriali)
- Attivazione di modalità di smart working e parallelamente e successivamente del Fondo di Solidarietà
- Apertura su richiesta al Commissariato del Governo del commercio online della cosmesi per assicurare un sostegno all'azienda
- Attivazione di una copertura assicurativa straordinaria per i dipendenti
- Istituzione di un Comitato Covid con le varie funzioni aziendali rappresentate, l'RSPP e il Direttore Sanitario
- Attivazione del progetto "Distanti ma Vicini" per clienti, dipendenti, collaboratori e territorio per proporre le novità dell'azienda in modo originale
- Sanificazione degli spazi utilizzati
- Predisposizione di tutte le procedure richieste anche collaborando con istituzioni a livello locale e nazionale
- Attivazione di una modalità di sostegno ai dipendenti da utilizzare come integrazione se necessario
- Azioni di solidarietà verso l'APSS, l'APSP Giudicarie Esteriori e la CRI di Comano Terme
- Studio di dinamiche organizzative per la stagione 2020 volte ad assicurare la sicurezza di clienti e collaboratori e a favorire la creazione di posti di lavoro.



Impatto sulla comunità locale

Specifiche iniziative sono dedicate allo sviluppo e alla creazione di valore per gli abitanti dei cinque Comuni consorziati:



Parco Termale

Gestione e cura del parco termale come parco pubblico aperto a tutti
(costo 2019: 146.266€)



Fonte Termale

Accesso gratuito alla fonte termale per il prelievo ad uso personale dell'acqua



Sconti

Scontistica sui servizi e i prodotti cosmetici
(valore 2019: 59.047€)



Cultura e società

Sponsorizzazione di iniziative locali di carattere culturale e sociale, con ricaduta positiva nella promozione delle Terme di Comano
(costo 2019: 7.000€)



Turismo

Sostegno annuo all'Azienda per il Turismo Terme di Comano Dolomiti di Brenta per la promozione turistica del territorio (costo 2019: 55.000 €)



Sale eventi

Messa a disposizione gratuita delle sale eventi per iniziative di carattere sociale, culturale e di promozione turistica
(valore 2019: 9.000€)



Solidarietà

Accantonamento di un fondo per attività di beneficenza, previsto dallo Statuto, per un totale di 103.640€



Impatto sociale

La qualità

Terme - Questionario Qualità Servizi Termali

Su circa 5.000 questionari compilati nel 2019 spicca un indice medio di gradimento generale dei servizi del centro termale dell'81%, con picchi dell'86% per la qualità delle cure termali e la professionalità degli operatori e del 93% per gli spazi esterni e il parco termale.

“Ancora una volta mi sento di stra consigliare questo posto. Chi come me soffre di dermatite o psoriasi deve necessariamente venire qui. Le cure ottimali unite al meraviglioso staff fanno di questo luogo un piccolo gioiello”

Hotel - Questionario Qualità Albergo

Su circa 2.100 questionari compilati nel 2019 l'indice medio di gradimento generale sui servizi dell'hotel è pari all'83,5%, con picchi dell'88% su qualità e pulizia delle camere e sui servizi benessere.

“Basta venire in piscina tra gli alberi di alto fusto e lasciarsi coccolare dal verde del prato e l'azzurro del cielo per capire il valore di questa vacanza. Hotel pulitissimo con ampi spazi comuni, ideale per vacanze di relax.”

Cosmesi

Su circa 71.000 prodotti venduti nel 2019, le contestazioni per difetti di prodotto, sul packaging o sui malfunzionamenti di erogatori sono state inferiori allo 0,001%.

I test di efficacia eseguiti sui prodotti della nuova linea cosmetica da laboratori indipendenti hanno registrato l'89% di soddisfazione media dei soggetti coinvolti nell'autovalutazione.

“Creme meravigliose con un risultato straordinario. Mia figlia con la dermatite atipica trova sollievo e ha la pelle idratata al massimo. Grazie di cuore”

**Basta venire
in piscina tra
gli alberi di alto
fusto e lasciarsi
coccolare dal
verde del prato
e l'azzurro del
cielo per capire
il valore di
questa vacanza.**

”

Sintesi

Il bilancio 2019

 **14.078,132 €**
Patrimonio netto

6.286.910 €
Fatturato



1.229.729€
di crediti generati a favore della Provincia autonoma di Trento per prestazioni sanitarie extra-regionali, 2% peso totale provinciale

6.097.921 € **205**
investimenti nello sviluppo immobiliare nel triennio 2017-2019, 87% con risorse aziendali dipendenti e collaboratori

1.226.200€ investimenti in marketing (2017-2019)
100% risorse aziendali

20milioni visualizzazioni delle campagne online

731.000€ di investimenti in ricerca e sviluppo nel quinquennio 2015-2019

=14% **=32%**
degli investimenti con risorse globali nazionali del settore termale aziendali

0,001%
non conformità dei prodotti cosmetici

11
pubblicazioni scientifiche

1
brevetto

8
marchi

84,5%
rifiuti prodotti riciclabili

17ha
terreni non edificati

84,6%

Livello di soddisfazione media dei clienti

74%

energia proveniente da fonte rinnovabile e 5,5% di energia autoprodotta

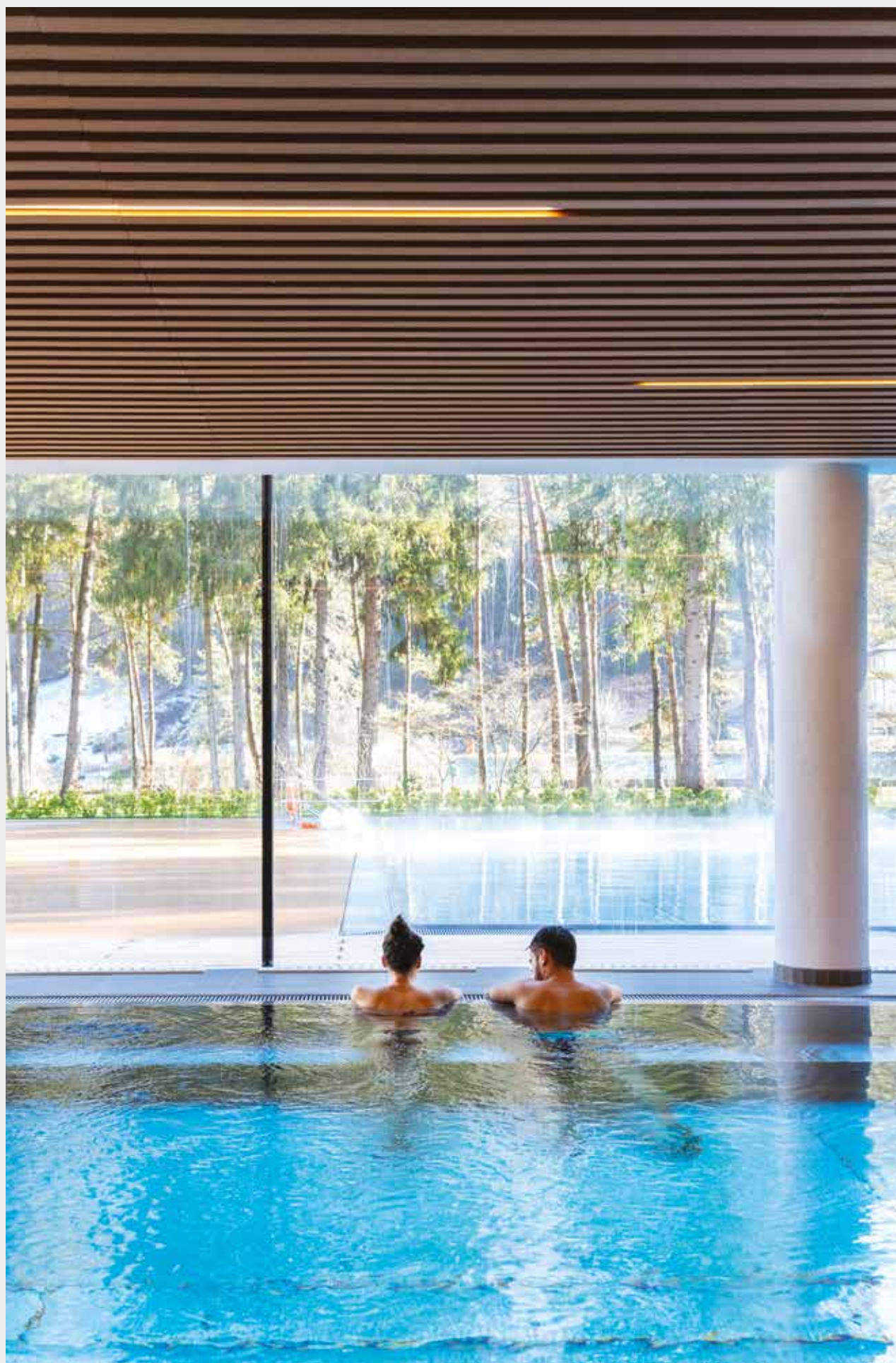
17%

delle emissioni compensate dagli alberi del parco e del bosco aziendali

3.602.001€
di forniture in beni e servizi

21.660
Clienti





Conclusioni

Spesso ci si è interrogati sul senso da attribuire oggi alla finalità statutaria dell'Azienda termale definita sulla base del lascito di Giovanni Battista Mattei. Cosa significa quindi essere dono per la comunità dei cinque Comuni delle Giudicarie Esteriori?

Gli Amministratori locali e il Consiglio di Amministrazione sono concordi che lo scopo dell'Azienda sia generare ricchezza sul territorio attraverso la propria attività, garantendone la sostenibilità per il futuro attraverso l'innovazione e lo sviluppo dell'offerta, delle strutture e delle politiche gestionali e organizzative.

Se le Terme di Comano non ci fossero – abbiamo visto – il territorio perderebbe circa 33.000.000 di euro ogni anno, che virtualmente sostengono circa un migliaio di cittadini, il 20% della popolazione in età lavorativa.

Collaborare allo sviluppo di una comunità oggi significa anche avere cura dell'ambiente e del territorio: come ampiamente illustrato è prioritario per l'Azienda monitorare continuamente ed agire per contenere l'impatto della propria attività sull'ambiente, mettendo in campo specifiche azioni per la compensazione ed il contenimento.

Il sostegno al territorio è assicurato anche da specifiche politiche sociali, ispirate ai principi di solidarietà, uguaglianza,

Lo scopo dell'Azienda è generare ricchezza sul territorio attraverso la propria attività, garantendone la sostenibilità per il futuro attraverso l'innovazione

za, responsabilità sociale e democrazia che storicamente caratterizzano la comunità delle Giudicarie Esteriori, patria della cooperazione. Tali principi sono applicati al rapporto con collaboratori, clienti e fornitori per fare in modo che le dinamiche aziendali non si esauriscano nelle regole imposte dall'economia e dal mercato ma sappiano creare relazioni e rapporti sostenibili e gratificanti.

L'augurio per il futuro è che, in seno ai principi sopra elencati, tra l'Azienda termale, il territorio e gli stakeholder si possa consolidare un rapporto, anche attraverso nuove dinamiche, basato sulla reciprocità orientata alla valorizzazione e alla crescita vicendevole.

TERME DI COMANO

Loc. Terme di Comano, 6
38070 Comano Terme (TN)

Tel. 0465 763 300



www.termecomano.it
informazioni@termecomano.it
termecomano@postagarantita.eu

GRAND HOTEL TERME DI COMANO

Loc. Terme di Comano, 8
38070 Comano Terme (TN)

Tel. 0465 763 400

www.ghcomano.it
info@ghcomano.it

TERME DI COMANO SKINCARE

shop.termecomano.it
shoponline@termecomano.it

Tel. 0465 763 300



Il bilancio sociale

Anno 2019-2020

**Terme di Comano,
il dono agli abitanti
dei cinque comuni**

